HERRI ARDURALARITZAREN
EUSKAL ERAKUNDEA

2009KO LAN-POLTSAK
BOLSAS DE TRABAJO 2009

ZUZENEAN AGENTEAK
AGENTES DE *ZUZENEAN*

ARIKETA TEORIKO-PRAKTIKOA
EXAMEN TEÓRICO-PRÁCTICO

2009/06/02-02/06/2009

Erakunde autonomiduna
Organismo Autónomo de
EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

1 SEGÚN LA LEY 2/2004, SERÁ OBJETO DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE PROTECCIÓN DE DATOS:

1a) Ficheros.
1b) Datos relativos a ficheros.
1c) Autorizaciones y códigos tipo.
1d) Todas las anteriores.

2 SEGÚN LA LEY 2/2004, ES UNA INFRACCIÓN GRAVE:

2a) Recabar datos referidos al origen racial sin consentimiento de la persona afectada.
2b) No atender por motivos formales la solicitud de la persona interesada de rectificar sus datos.
2c) Proceder a la recogida de datos de carácter personal sin el consentimiento expreso de las personas afectadas.
2d) No notificar la inclusión de datos de carácter personal en un fichero.

3 SEGÚN LA LEY 2/2004, SE SANCIONARÁ:

3a) La infracción muy grave con pena de hasta 3 años de prisión.
3b) La infracción leve con trabajos en beneficio de la Comunidad.
3c) La infracción grave con multa de hasta 60.101 €.
3d) Todas las anteriores son falsas.

4 SEGÚN LA LEY 6/1989, DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VASCA, EL FUNCIONARIADO TENDRÁ DERECHO AL EJERCICIO DE LOS DERECHOS Y LIBERTADES:

4a) Individuales.
4b) Sindicales.
4c) Constitucionales
4d) Laborales.

5 LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS VASCAS SELECCIONARÁN SU PERSONAL A TRAVÉS DE SISTEMAS EN LOS QUE SE GARANTICEN LOS PRINCIPIOS DE:

5a) Objetividad, publicidad, igualdad, mérito y capacidad.
5b) Publicidad, igualdad, mérito y capacidad.
5c) Racionalidad, publicidad, igualdad, mérito y capacidad.
5d) Funcionalidad, publicidad, igualdad, mérito y capacidad.

6 DE ACUERDO A LA LEY 4/2005 PARA LA IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES, SON ÁREAS "CRÍTICAS" DE INTERÉS:

6a) Agricultura, hacienda y finanzas, obras públicas y transportes, urbanismo.
6b) Acción social, cultura, empleo y formación, medio ambiente, acción territorial y promoción económica.
6c) Acción social, cultura, empleo y formación, promoción económica.
6d) Administración pública y acción social.

1 2/2004 LEGEAREN ARABERA, DATUAK BABESTEKO ERREGISTROAN INSKRIBATU BEHARKO DIRA:

1a) Fitxategiak.
1b) Fitxategiei buruzko datuak.
1c) Baimen-emateak eta ereduzko kodeak.
1d) Aurreko guztiak.

2 2/2004 LEGEAREN ARABERA, ARAU-HAUSTE LARRIA DA:

2a) Eragiten dion pertsonak horretarako baimenik eman gabe, bere arraza-jatorriari buruzko datuak jasotzea.
2b) Interesatuak hala eskatu arren, berari buruzko datuak ez zuzentzea, formazko arrazoiak direla eta.
2c) Datu pertsonalak biltzea, gaiak eragiten dietenek horretarako berariaz baimena eman gabe.
2d) Datu pertsonalak fitxategi batean jaso direla ez jakinaraztea.

3 2/2004 LEGEAREN ARABERA, HONELA ZIGORTUKO DIRA ARAU-HAUSTEAK:

3a) Arau-hauste oso larrien kasuan, 3 urtera arteko espetxealdia.
3b) Arau-hauste arinen kasuan, komunitatearen aldeko lana.
3c) Arau-hauste larrien kasuan, 60.101 €.
3d) Aurreko erantzun guztiak okerrak dira.

4 EUSKAL FUNTZIO PUBLIKOAREN 6/1989 LEGEAREN ARABERA, FUNTZIONARIOAK ESKUBIDE ETA BETEBEHARREZ BALIATZEKO ESKUBIDEA IZANGO DU, BAINA NOLAKOAK DIRA ESKUBIDE EDO BETEBEHAR HORIEK?

4a) Norbanakoarenak.
4b) Sindikalak.
4c) Konstituzionalak.
4d) Lan-arlokoak.

5 EUSKAL ADMINISTRAZIO PUBLIKOEK BERTAKO LANGILEAK AUKERATZERAKOAN ZEIN PRINTZIPIO BETE BEHARKO DITUZTE?

5a) Objektibotasuna, publizitatea, berdintasuna, meritua eta gaitasuna.
5b) Publizitatea, berdintasuna, meritua eta gaitasuna.
5c) Arrazionaltasuna, publizitatea, berdintasuna, meritua eta gaitasuna.
5d) Funtzionaltasuna, publizitatea, berdintasuna, meritua eta gaitasuna.

6 EMAKUME ETA GIZONEN ARTEKO BERDINTASUNERAKO 4/2005 LEGEAN ESATEN DENAREN ARABERA, INTERES "BEREZIA" DUTEN ARLOAK DIRA ONDORENGOAK:

6a) Nekazaritza, ogasuna eta finantzak, herri-lanak eta garraioak, hirigintza.
6b) Gizarte-ekintza, kultura, enplegua eta prestakuntza, ingurumena, lurralde-ekintza eta sustapen ekonomikoa.
6c) Gizarte-ekintza, kultura, enplegua eta prestakuntza, sustapen ekonomikoa.
6d) Administrazio publikoa eta gizarte-ekintza.

7 SEGÚN LA LEY 4/2005, EN EL NIVEL POLÍTICO LAS ACTUACIONES A DESARROLLAR PARA INTEGRAR LA PERSPECTIVA DE GENERO SON:

7a) el trabajo en consejos y foros cívicos.
7b) la "operacionalización de objetivos", los recursos financieros y humanos y la voluntad de actuación.
7c) la promulgación de medidas legislativas, la definición de objetivos y una declaración de intenciones.
7d) todas las respuestas son ciertas.

8 SEGÚN LA LEY 30/1992 SI EL PLAZO SE FIJA EN MESES O AÑOS, ÉSTOS SE COMPUTARÁN:

8a) A partir del día de la notificación o publicación.
8b) A partir del siguiente día hábil al de la notificación o publicación.
8c) A partir del día de la notificación, cuando sea hábil.
8d) A partir del día siguiente la de la notificación o publicación.

9 SE CONSIDERAN INTERESADOS EN EL PROCEDIMIENTO:

9a) Únicamente quienes lo promuevan como titulares de derechos intereses legítimos, siempre que dichos derechos sean de carácter individual.
9b) Los que, sin haber iniciado el procedimiento, tengan derechos que no puedan resultar afectados por la decisión que en el mismo se adopte.
9c) Aquellos cuyos intereses legítimos, individuales o colectivos, puedan resultar afectados por la resolución y se personen en el procedimiento cuando haya recaído resolución definitiva.
9d) Quienes lo promuevan como titulares de derechos o intereses legítimos colectivos.

10 POR RECURSO ADMINISTRATIVO EN SENTIDO ESTRICTO HA DE ENTENDERSE:

10a) Determinados sistemas de impugnación o reclamación (incluidos los de conciliación, mediación y arbitraje).
10b) Las alegaciones de las personas interesadas en el procedimiento.
10c) La rectificación a instancia de parte de errores materiales o de hecho.
10d) La impugnación de un acto administrativo de conformidad con los requisitos que la ley establece.

11 ¿CÓMO SE DENOMINA A LA EXPRESIÓN CLARA Y CONSCIENTE DE TUS OPINIONES DESEOS O NECESIDADES A OTRA PERSONA RESPETANDO AL MISMO TIEMPO SU PUNTO DE VISTA?

11a) Empatía.
11b) Asertividad.
11c) Preguntas abiertas.
11d) Comunicación verbal y no verbal.

7 4/2005 LEGEAREN ARABERA, HAUEK DIRA GENEROAREN IKUSPEGIA BARNERATZEKO AURRERA ERAMAN BEHARREKO JARDUERAK, MAILA POLITIKOAN:

7a) Kontseilu eta foro zibikoetan aurrera eramandako lana.
7b) "Helburuak gauzatzea", finantza arloko baliabideak eta giza baliabideak, eta jarduteko borondatea.
7c) Lege-neurriak abiaraztea, helburuak definitzea eta asmoen berri emango duen adierazpena.
7d) Erantzun guztiak zuzenak dira.

8 30/1992 LEGEAN ESATEN DENEZ, EPEA HILABETE ETA URTETAN ZEHAZTEN BADA, NOLA ZENBATUKO DIRA HORIEK?

8a) Jakinarazi edo argitaratu diren egunetik hasita.
8b) Jakinarazi edo argitaratu diren egunaren hurrengo egun baliodunetik hasita.
8c) Jakinarazi edo argitaratu diren egunetik hasita, egun balioduna bada.
8d) Jakinarazi edo argitaratu diren egunean ez hurrengoan hasita.

9 PROZEDURAN INTERESA DUTELA JOKO DA:

9a) Prozedurari hasiera eman diotenak baino ez, eskubide edo bidezko interesen titular modura, betiere eskubide horiek norbanakoarenak badira.
9b) Prozedurari hasiera eman gabe ere, hartuko den dena delako erabakiak eragingo ez dieten interesak dituztenek.
9c) Ebazpenak uki ditzakeen norbanakoen nahiz taldeen bidezko interesak dituztenek, behin betiko ebazpena eman ondoren prozeduran aurkezten badira.
9d) Prozedurari hasiera eman diotenek, taldeen eskubide edo bidezko interesen titular modura.

10 ZEINTZUK DIRA, ZORROTZ HARTUTA, ADMINISTRAZIO-ERREKURTSOAK?

10a) Inpugnatzeko edo erreklamazioa egiteko zenbait sistema (horien artean direla adiskidetze, bitartekaritza eta arbitrajekoak).
10b) Prozeduran interesa duten pertsonen alegazioak.
10c) Akats materialak edo egitatezkoak zuzentzea, aldeetako batek eskatuta.
10d) Administrazio-egintza bat inpugnatzea, legeak ezarritako baldintzak beteta.

11 ZER DA ZURE IRITZIA, DESIOAK EDO PREMIAK ARGI ETA GARBI ETA HORRETAZ OHARTZEN ZARELA BESTE PERTSONA BATI ADIERAZTEA, ALDI BEREAN BERE IKUSPEGIA ERRESPETATZEN DUZULARIK?

11a) Enpatia.
11b) Asertibitatea.
11c) Galdera irekiak egitea.
11d) Hitzezko eta hitz gabeko komunikazioa.

12 TUS COMPAÑEROS/AS Y TÚ ESTÁIS RECIBIENDO INSTRUCCIONES DE UNO/A DE VUESTROS/AS SUPERIORES ACERCA DE UN NUEVO PROCEDIMIENTO DE TRABAJO. A TI TE PARECE QUE SE TRATA DE UN PROCEDIMIENTO COMPLEJO Y POCO PRÁCTICO PARA LAS EXIGENCIAS DE VUESTRO TRABAJO DIARIO. EL/LA JEFE/A CREE QUE TODOS/AS ENTENDÉIS LAS PALABRAS QUE UTILIZA. AL FINAL DE LA PRESENTACIÓN HAY MUCHAS COSAS QUE NO TE HAN QUEDADO CLARAS, AUNQUE EL RESTO DE TUS COMPAÑEROS/AS PARECEN EN DISPOSICIÓN A ACEPTAR DE BUEN GRADO LAS EXPLICACIONES Y EMPEZAR A UTILIZAR LOS NUEVOS PROCEDIMIENTOS.

TÚ SABES QUE LO MÁS SEGURO ES QUE COMETAS ERRORES CON ESTE NUEVO PROCEDIMIENTO DE TRABAJO SI NO COMPRENDES LAS LÍNEAS GENERALES DEL MISMO Y SU UTILIDAD. AL MISMO TIEMPO TEMES PARECER ESTAR EN DESVENTAJA ANTE TU SUPERIOR Y EL RESTO DEL EQUIPO SI ADMITES QUE NO HAS COMPRENDIDO TODAS LAS PALABRAS UTILIZADAS POR ÉL.

TU JEFE/A DICE: "ES ASÍ DE SENCILLO. ESTÁ TODO CLARO, ¿VERDAD?"

A LO QUE TÚ CONTESTAS: "MUY BIEN, PARECE QUE ESTÁ TODO CLARO" (LUEGO YA PREGUNTARÉ)

TU RESPUESTA HA SIDO:

12a) Asertiva.
12b) Agresiva.
12c) Pasiva.
12d) Ninguna de las anteriores.

13 ¿CÓMO SE DENOMINA A LA CAPACIDAD DE PONERSE EN EL LUGAR DE OTRA PERSONA?

13a) Empatía.
13b) Asertividad.
13c) Feed- back.
13d) Elegir el lugar y el momento adecuado.

14 ¿CUÁLES DE LAS SIGUIENTES SON TÉCNICAS PARA ANALIZAR LAS CAUSAS DE UN PROBLEMA?

14a) Los 5 por qué, Ishikawa o Diagrama Causa- Efecto, Pareto y Matrices.
14b) Los 5 por qué, el análisis DAFO, Pareto y Matrices.
14c) Los 5 por qué, Ishikawa o Diagrama Causa- Efecto, Pareto y la Matriz de comparaciones.
14d) Los 5 por qué, QQDCC, Diagrama de árbol y brainstorming.

15 CON QUÉ HABILIDAD DE COMUNICACIÓN SE CORRESPONDE LA SIGUIENTE CUESTIÓN: "¿CÓMO TE SIENTES?"

15a) Escucha activa.
15b) Método Interrogativo pregunta cerrada.
15c) Método Interrogativo pregunta abierta.
15d) Empatía.

12 NAGUSIETAKO BAT LAN-PROZEDURA BATI BURUZKO JARRAIBIDEAK EMATEN ARI DA ZURI ETA ZURE LANKIDEEI. ZURE USTEZ PROZEDURA HORI KONPLEXUA DA ETA EZ OSO PRAKTIKOA ZUEN EGUNEROKO LANAK ESKATZEN DUENA KONTUAN IZANDA. ZUEN ARDURADUN EDO BURUAK USTE DU DENOK ULERTZEN DITUZUELA ERABILTZEN DITUEN HITZAK. AURKEZPENAREN AMAIERAN, GAUZA UGARI GERATU ZAIZKIZU ARGITU GABE, BAINA ZURE LANKIDEEK AZALPENAK ULERTU DITUZTELA DIRUDI, ETA PROZEDURA BETETZEN HASTEKO PREST DAUDELA.

ZUK BADAKIZU, ARAU OROKORRAK ONGI ULERTU GABE PROZEDURA JARRAITZEN HASTEN BAZARA, ZIURRENIK AKATSAK EGINGO DITUZULA; ALDI BEREAN, EZ DUZU NAGUSIAREN ETA LANKIDEEN AURREAN DESABANTAILAN AGERTU NAHI, NAGUSIAREN HITZAK ULERTU EZ DITUZULA ESANEZ.

ZURE NAGUSIAK HONAKO HAU DIO: ERRAZA DA, BERAZ. ARGI GERATU DA DENA, EZTA?

ZURE ERANTZUNA: OSO ONDO, BADIRUDI GUZTIA ARGI GERATU DELA" (GALDETUKO DUT GERO).

NOLAKOA IZAN DA ZURE ERANTZUNA?

12a) Asertiboa.
12b) Erasokorra.
12c) Pasiboa.
12d) Aurrekoetako bat ere ez.

13 NOLA DEITZEN ZAIO BESTEAREN LEKUAN JARTZEKO GAITASUNARI?

13a) Enpatia.
13b) Asertibitatea.
13c) Feed-back-a.
13d) Leku eta une egokia aukeratzea.

14 ONDORENGOETAKO ZEINTZUK DIRA ARAZO BATEN ZERGATIAK AZTERTZEKO TEKNIKAK?

14a) 5 zergatiak deiturikoak, Ishikawa edo kausa-ondorioa diagrama, Pareto eta Matrizeak.
14b) 5 zergatiak deiturikoa, AMIA (DAFO) analisia, Pareto eta Matrizeak.
14c) 5 zergatiak deiturikoak, Ishikawa edo kausa-ondorioa diagrama, Pareto eta konparazioen matrizea.
14d) 5 zergatiak deiturikoa, QQDCC, Zuhaitzaren Diagrama eta brainstorming.

15 KOMUNIKAZIOKO ZEIN TREBEZIARI DAGO LOTURIK ONDORENGO GALDERA?: NOLA SENTITZEN ZARA?

15a) Modu aktiboan entzutea.
15b) Galdera itxia duen galde-metodoa.
15c) Galdera irekia duen galde-metodoa.
15d) Enpatia.

16 ¿QUÉ ESTAMOS HACIENDO CUANDO ELEGIMOS Y DEFINIMOS UN PROBLEMA, ANALIZAMOS LAS CAUSAS, BUSCAMOS Y APLICAMOS SOLUCIONES VERIFICAMOS LOS RESULTADOS Y ESTANDARIZAMOS LAS SOLUCIONES?

16a) Aplicar la Técnica DESC para la resolución de problemas.
16b) Aplicar Ishikawa para identificar problemas.
16c) Aplicar el proceso de Mejora Continua o Rueda de Deming.
16d) Ninguna de las anteriores.

17 ELIJA DE LAS SIGUIENTES OPCIONES CADA SEGURO DE INCENDIOS O DE VIDA, DESDE 2.000 A 5.000€ INCLUSIVE, CONTRATADO ENTRE EL 10 DE FEBRERO DE 1916 Y EL 15 DE JUNIO DE 1917.

17a) Seguro de Incendios de 4000€ contratado el 17 de Mayo de 1917.
17b) Seguro de Vida de 5000€ contratado el 9 de Marzo de 1916.
17c) Todas las opciones son correctas.
17d) Seguro de Incendios de 3000€ contratado el 6 de julio de 1916.

18 LA CALIDAD DE SERVICIO SE DEFINE COMO:

18a) La respuesta que se le da a la clientela
18b) Con los medios existentes, proporcionar la mejor respuesta a las necesidades y expectativas de la clientela.
18c) Los medios que se necesitan para responder a los/las clientes.
18d) Las respuestas positivas que se proporcionan a las necesidades y expectativas de los/las clientes.

19 UN/A COMPAÑERO/A DE OTRO DEPARTAMENTO ESTÁ CRITICANDO EL TRABAJO QUE TÚ HACES. DEPENDE DE LA INFORMACIÓN QUE LE DES PARA HACER UN INFORME MENSUAL. A MENUDO TE RETRASAS EN DARLE DICHA INFORMACIÓN PORQUE TÚ MISMO/A RECIBES TARDE LOS DATOS QUE DEBES TRANSMITIR. ESTA PERSONA SABE LO QUE OCURRE PERO, A PESAR DE TODO, TE CULPA POR ELLO.

TÚ PERMANECES TRANQUILO/A, PERO CUANTO MÁS DEFIENDES TU POSTURA, MÁS AGRESIVA ES SU ACTITUD. ESTA PERSONA DICE QUE ESTA SITUACIÓN ES INTOLERABLE Y QUE VA A PRESENTAR UNA QUEJA A LA DIRECCIÓN. CONSIDERA QUE SU TRABAJO NO PUEDE LLEVARSE A CABO CON UN PROBLEMA DE INCOMPETENCIA TAN GRANDE POR TU PARTE.

FINALMENTE LE CONTESTAS: "¡NO ME CULPES. YO NO SOY LA CAUSA DEL PROBLEMA"

CLASIFICA TU RESPUESTA DE ACUERDO A LAS SIGUIENTES OPCIONES:

19a) Agresiva.
19b) Asertiva.
19c) Pasiva.
19d) Ninguna de las anteriores.

20 LA TÉCNICA DEL DISCO RAYADO SE PUEDE UTILIZAR PARA:

20a) Insistir en una postura.
20b) Dar negativas.
20c) Las dos anteriores.
20d) Ninguna de las anteriores.

16 ZER ARI GARA EGITEN ARAZO BAT AUKERATU ETA DEFINITU, HORREN ARRAZOIAK AZTERTU, IRTENBIDEAK BILATU ETA APLIKATU, EMAITZAK EGIAZTATU ETA IRTENBIDEAK ESTANDARIZATZEN DITUGUNEAN?

16a) Arazoak konpontzeko DESC teknika aplikatu.
16b) Arazoak identifikatzeko Ishikawa aplikatu.
16c) Etengabeko hobekuntzaren prozesua edo Deming-en gurpila deiturikoa aplikatu.
16d) Aurrekoetako bat ere ez.

17 ONDORENGO AUKEREN ARTETIK, AUKERA EZAZU SUTEAREN AURKAKO EDO BIZITZA-ASEGURUA, 2.000 €TIK HASI ETA 5.000 €RA ARTE, 1916KO OTSAILAREN 10ETIK 1917KO EKAINAREN 15ERA ARTEAN KONTRATATUA BADA:

17a) Sutearen aurkako 4.000 euroko asegurua, 1917ko maiatzaren 17an kontratatua.
17b) 5.000 euroko bizitza-asegurua, 1916ko martxoaren 9an kontratatua.
17c) Erantzun guztiak zuzenak dira.
17d) Sutearen aurkako 3.000 euroko asegurua, 1916ko uztailaren 6an kontratatua.

18 NOLA DEFINITZEN DA ZERBITZUAREN KALITATEA?

18a) Bezeroei emandako erantzuna da.
18b) Dauden bitartekoak erabiliz, bezeroaren beharrei eta itxaropenei erantzunik onena ematea da
18c) Bezeroei erantzuteko behar diren baliabideak dira.
18d) Bezeroen beharrei eta itxaropenei emandako erantzun positiboa da.

19 BESTE SAIL BATEKO KIDE BAT ZURE LANA KRITIKATZEN ARI DA. ZUK EMANDAKO INFORMAZIOAN OINARRITZEN DA HILABETEKO TXOSTENA EGITEKO. ASKOTAN BERANDUEGI EMATEN DIOZU INFORMAZIO HORI, ZUK ZEUK BERANDUEGI JASOTZEN DITUZULAKO TRANSMITITU BEHARREKO DATUAK. PERTSONA HORREK BADAKI ZER GERTATZEN DEN, BAINA, HALERE, ZURI BOTATZEN DIZU ERRUA.

ZU LASAI ZAUDE, BAINA ZURE JARRERA ZENBAT ETA GEHIAGO DEFENDATU, ORDUAN ETA INDARKERIA GEHIAGOZ JOKATZEN DU BERAK. PERTSONA HORREK DIO EGOERA JASANGAITZA DELA, ETA ZUZENDARITZARI KEXA BAT IGORRIKO DIOLA. BERAK DIONEZ, BERE LANA EZIN DA EGIN ZURE ALDETIK HORRELAKO GAITASUN-FALTA BADAGO.

AZKENEAN, HONELA ERANTZUN DIOZU: EZ ERRUA NIRI BOTA! NI EZ NAIZ ARAZOAREN ERRUDUN.

NOLAKOA IZAN DA ZURE ERANTZUNA, ONDORENGO AUKEREN ARTETIK?

19a) Erasokorra.
19b) Asertiboa.
19c) Pasiboa.
19d) Aurrekoetako bat ere ez.

20 "AKASTUN DISKOA" DEITURIKO TEKNIKA ZERTARAKO ERABIL DAITEKE?

20a) Jarrera jakin baten alde behin eta berriz egiteko.
20b) Ezetz erantzuteko.
20c) Aurreko bietarako.
20d) Aurrekoetako bat ere ez.

21

"EN EL ÚLTIMO AÑO SE REALIZARON MÁS DE UN MILLÓN DE PRUEBAS CON POLÍGRAFOS DETECTORES DE MENTIRAS, ENCARGADAS POR PERSONAS QUE ESPERABAN QUE ESTE MEDIO LES AYUDASE A CAPTURAR LADRONES, SABER SI CIERTAS PERSONAS CANDIDATAS A PUESTOS DE TRABAJO ERAN HONRADAS Y DESCUBRIR ESPÍAS. SIN EMBARGO, PUEDE ARGUMENTARSE QUE ESTOS SISTEMAS REPRESENTAN UNA INVASIÓN DE LA INTIMIDAD DE LAS PERSONAS Y QUE NO SON MUCHO MÁS FIABLES QUE LA ASTROLOGÍA. SE HA COMPROBADO QUE EL DETECTOR DE MENTIRAS SÓLO HA PERMITIDO DISTINGUIR EL 59% DE LAS VECES ENTRE UN GRUPO DE DELINCUENTES CONFESOS Y UN GRUPO DE PERSONAS QUE NO HABÍAN COMETIDO DELITOS, LO QUE ES LIGERAMENTE MEJOR QUE EL MERO AZAR. ESTAS PRUEBAS SE USAN A VECES COMO UN INSTRUMENTO PARA INTIMIDAR A LOS SUJETOS Y LOGRAR QUE SE RECONOZCAN CULPABLES."

ANTE LA SIGUIENTE AFIRMACIÓN: *"LOS DETECTORES DE MENTIRAS SON POCO MEJORES QUE EL AZAR PARA SABER SI ALGUIEN ESTÁ MINTIENDO"*, UNA VEZ LEÍDO Y ANALIZADO EL TEXTO, USTED CONSIDERA QUE LA RESPUESTA ES:

21a) Falsa.
21b) Verdadera.
21c) No se puede saber.
21d) Ninguna de las anteriores.

Para ello tenga en cuenta el significado de cada una de las opciones:

FALSA	Significa que la frase contradice el contenido del texto, o informaciones implícitas o deducidas en forma lógica del mismo.
VERDADERA	Significa que lo que afirma la frase está dicho en el texto o está implícito, o deriva lógicamente del contenido del texto.
NO SE PUEDE SABER	Significa que la información disponible en el texto es insuficiente para llegar a conclusiones firmes sobre la veracidad o falsedad de la afirmación.
NINGUNA DE LAS ANTERIORES	Significa que usted no considera válida ninguna de las opciones anteriores.

22 SEGÚN LA CALIDAD DE SERVICIO, LA PERSONA QUE SOLICITA LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO TIENE QUE SER:

22a) Reconocida, comprendida, tranquilizada y escuchada.
22b) Comprendida, relajada, reconocida y aceptada.
22c) Reconocida, comprendida, tranquilizada y aceptada.
22d) Comprendida, escuchada, relajada y aceptada.

23 CUÁL O CUÁLES DE LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES SON VERDADERAS:

23a) Ayudar a la Clientela siempre tiene prioridad sobre cualquier otra tarea.
23b) El/la Cliente insatisfecho/a no es un problema, es una oportunidad.
23c) Ninguna de las anteriores.
23d) La a y la b.

21 ***"AZKENEKO URTEAN MILIOI BAT FROGA BAINO GEHIAGO EGIN DIRA GEZURRAK ATZEMATEKO POLIGRAFOEKIN, HALA EGITEN ZUTENEK USTE BAITZUTEN SISTEMA HORREN BIDEZ LAPURRAK ATZEMATEA LORTUKO ZUTELA, EDO LANPOSTU BATERAKO HAUTAGAIAK ZINTZOAK ZIREN EDO EZ JAKINGO ZUTELA, EDO ESPIAK ATZEMANGO ZITUZTELA. HALA ERE, ESAN DAITEKE SISTEMOK PERTSONEN INTIMITATEARI ERASO EGITEN DIOTELA ETA ASTROLOGIA BAINO ASKOZ ERE FIDAGARRIAGOAK EZ DIRELA. FROGATU DENEZ, GEZURRAK DETEKTATZEKO MAKINAK AUKEREN % 59AN BAINO EZ DU LORTU BENETAN GAIZKILEAK ZIRENEN ETA DELITURIK EGIN EZ ZUTEN PERTSONEN ARTEAN BEREIZTEA, ETA, BERAZ, ZORI HUTSAK BAINO ZEHAZTASUN HANDIXEAGOA BAINO EZ DU. FROGA HORIEK PERTSONAK BELDURTZEKO ERABILTZEN DIRA BATZUETAN, BEREN BURUAK ERRUDUN JO DITZATEN".***

ONDORENGOA BAIEZTATUKO BAGENU: *"GEZURRAK DETEKTATZEKO MAKINAK ZORIA BAINO ZERTXOBAIT HOBEAK DIRA NORBAIT GEZURRA ESATEN ARI DEN JAKITEKO"*, AURREKO TESTUA IRAKURRI ETA AZTERTU OSTEAN, NOLAKOA DELA ESANGO GENUKE BAIEZTAPEN HORI?

21a) Faltsua.
21b) Egia.
21c) Ezin da jakin.
21d) Aurrekoetako bat ere ez.

Erantzun ahal izateko, kontuan izan aukera bakoitzaren esanahia zein den:

FALTSUA	Esan nahi du esaldia kontraesanean dagoela testuaren edukiarekin, edo testutik ondorio logiko gisa ateratako informazio zehatzetik edo ondorioztatutakotik.
EGIA	Esan nahi du esaldian baieztatzen dena testuan dagoela edo ondorioztatu egin daitekeela, edo testuaren edukiagatik logikoki horretara irits daitekeela.
EZIN DA JAKIN	Esan nahi du testuan dagoen informazioa ez dela nahikoa baieztapenak dioena egia edo gezurra den jakiteko.
AURREKOETAKO BAT ERE EZ	Esan nahi du zure ustez aurreko aukeretako bat ere ez dela baliozkoa.

22 **ZERBITZUAREN KALITATEAREN ARABERA, ZERBITZU BAT ESKAIN DIEZAIOTELA ESKATZEN DUEN PERTSONARI NOLAKO ARRETA ESKAINI BEHAR ZAIO?**

22a) Berea aitortu behar zaio, ulertu egin behar da, lasaitu eta dioena entzun.
22b) Dioena ulertu egin behar da, lasaitu, berea aitortu behar zaio, eta onartu.
22c) Berea aitortu behar zaio, ulertu egin behar da, lasaitu eta onartu.
22d) Dioena ulertu egin behar da, lasaitu, berea aitortu behar zaio, eta onartu.

23 **ONDORENGO BAIEZTAPENETAKO ZEIN DA/ZEINTZUK DIRA EGIA?**

23a) Bezeroari laguntza emateak beti du lehentasuna bestelako edozein eginkizunen gainetik.
23b) Pozik ez dagoen bezeroa ez da arazoa; aukera bat da.
23c) Aurrekoetako bat ere ez.
23d) a eta b aukerak dira zuzenak.

24 ELIJA DE LAS SIGUIENTES OPCIONES CADA SEGURO DE VIDA O DE ACCIDENTES, HASTA 3.000€ INCLUSIVE, CONTRATADO ENTRE EL 15 DE OCTUBRE DE 1916 Y EL 20 DE AGOSTO DE 1917.

24a) Seguro de Incendios de 3000€ contratado el 2 de enero de 1917.
24b) Seguro de Accidentes de 2000€ contratado el 21 de Agosto de 1917.
24c) Seguro de Vida de 1500€ contratado el 16 de Octubre de 1916.
24d) Todas las anteriores.

25 ¿QUÉ SIGNIFICAN LAS INICIALES PDCA?

25a) Planificar, describir, comprobar y actuar.
25b) Planificar, definir, contrastar y aplicar.
25c) Planificar, hacer, comprobar y actuar.
25d) Planificar, describir, contrastar y analizar.

26 ***"UN FARMACÉUTICO ACABABA DE APAGAR LAS LUCES DE LA FARMACIA, CUANDO APARECIÓ UN HOMBRE Y PIDIÓ DINERO. EL PROPIETARIO ABRIÓ LA CAJA REGISTRADORA. UNA VEZ CONSEGUIDO EL DINERO Y LO COLOCÓ APRESURADAMENTE EN UNO DE SUS BOLSILLOS, EL JOVEN DESAPARECIÓ".***

CLASIFIQUE LA SIGUIENTE AFIRMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LA INFORMACIÓN ANTERIOR:

" EL HOMBRE QUE APARECIÓ, NO PIDIÓ DINERO".

26a) Correcto.
26b) Incorrecto.
26c) No sabe no contesta.
26d) Ninguna de las anteriores

27 ELIJA DE LAS SIGUIENTES OPCIONES CADA SEGURO DE INCENDIOS O DE ACCIDENTES, DESDE 1.500 A 4.500€ INCLUSIVE, CONTRATADO ENTRE EL 15 DE MARZO DE 1916 Y EL 10 DE MAYO DE 1917.

27a) Seguro de Vida de 2000€ contratado el 18 de Marzo de 1916.
27b) Seguro de Incendios de 3000€ contratado el 2 de enero de 1916.
27c) Seguro de Accidentes de 1000€ contratado el 9 de Mayo de 1917.
27d) Ninguna de las anteriores.

24 ONDORENGO AUKEREN ARTETIK, AUKERA EZAZU SUTEAREN AURKAKO EDO BIZITZA-ASEGURUA, 3.000 €RA ARTE, 1916KO URRIAREN15ETIK 1917KO ABUZTUAREN 20RA ARTEAN KONTRATATUA BADA:

24a) Sutearen aurkako 3.000 euroko asegurua, 1917ko urtarrilaren 2an kontratatua.
24b) 2.000 euroko istripu-asegurua, 1917ko abuztuaren 21ean kontratatua.
24c) 1.500 euroko bizitza-asegurua, 1916ko urriaren 16an kontratatua.
24d) Aurreko guztiak.

25 ZER ESAN NAHI DUTE PDCA HASIERAKO HIZKIEK, GAZTELANIAZ?

25a) Plangintza egin, deskribatu, egiaztatu (comprobar) eta jardun (actuar)
25b) Plangintza egin, definitu, kontrastatu eta aplikatu.
25c) Plangintza egin, egin (hacer), egiaztatu (comprobar) eta jardun (actuar)
25d) Plangintza egin, deskribatu, kontrastatu eta aztertu (analizar).

26 *FARMAZEUTIKO BATEK FARMAZIAKO ARGIAK ITZALI BERRI ZITUENEAN, GIZON BAT AGERTU ETA DIRUA ESKATU ZUEN. JABEAK KUTXA ERREGISTRATZAILEA IREKI ZUEN. BEHIN DIRUA HARTU ETA BERE POLTSIKOAN GORDE ZUENEAN, GAZTEA DESAGERTU EGIN ZEN.*

SAILKA EZAZU ONDOREN DATORREN BAIEZTAPENA, AURRETIK EMANDAKO INFORMAZIOA KONTUAN IZANDA:

“AZALDU ZEN GIZONAK EZ ZUEN DIRURIK ESKATU”.

26a) Zuzena da.
26b) Ez da zuzena.
26c) Ez daki edo ez du erantzun.
26d) Aurrekoetako bat ere ez.

27 ONDORENGO AUKEREN ARTETIK, AUKERA EZAZU SUTEAREN AURKAKO EDO ISTRIPU-ASEGURUA, 1.500 €TIK HASI ETA 4.500 €RA ARTE, 1916KO MARTXOAREN 15ETIK 1917KO MAIATZAREN 10ERA ARTEAN KONTRATATUA BADA:

27a) 2.000 euroko bizitza-asegurua, 1916ko martxoaren 18an kontratatua.
27b) Sutearen aurkako 3.000 euroko asegurua, 1916ko urtarrilaren 2an kontratatua.
27c) 1.000 euroko istripu-asegurua, 1917ko maiatzaren 9an kontratatua.
27d) Aurrekoetako bat ere ez.

28 **LA SRA. MORENO TIENE QUE TERMINAR UN TRABAJO MUY URGENTE Y HA DADO INSTRUCCIONES A SU SECRETARIA DE NO PASARLE LLAMADAS. SIN EMBARGO, ESPERA LA LLAMADA DEL SR. PÉREZ CON EL QUE SÍ DESEA HABLAR.**

SUENA EL TELÉFONO Y SE PRODUCE LA SIGUIENTE CONVERSACIÓN:

SECRETARIA: ***OFICINA DE LA SRA. MORENO, LE HABLA LA SRA. GONZÁLEZ.***

SR. PÉREZ: ***¿PODRÍA HABLAR CON LA SRA. MORENO POR FAVOR?.***

SECRETARIA: ***LO SIENTO, PERO LA SRA. MORENO NO ESTÁ. ¿DE PARTE DE QUIÉN, POR FAVOR?***

SR. PÉREZ: ***SOY EL SR. PÉREZ.***

SECRETARIA: ***¡AH! SÍ, SR. PÉREZ. UN MOMENTO, POR FAVOR, LE PONGO CON LA SRA. MORENO.***

¿PODRÍA MEJORARSE ALGO DE LA ACTUACIÓN DE LA SECRETARIA?.

28a) No, la conversación mantenida por la Secretaria es correcta.
28b) Sí, identificarnos diciendo quiénes somos y cuál es nuestra relación con la Sra. Moreno.
28c) Sí, preguntar a la persona que llama con quién hablamos.
28d) La b y la c son correctas.

29 **LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS VAN A CONSIDERAR NUESTRO TRABAJO EFICAZ EN BASE A DOS CRITERIOS:**

29a) Orden y limpieza.
29b) Lugar y presencia.
29c) Objetivo y emocional.
29d) Objetivo y positivo.

30 **LA PERSONA QUE BASA SU COMPORTAMIENTO EN ACEPTAR QUE LAS PROPIAS IDEAS, NECESIDADES Y DESEOS SON MÁS IMPORTANTES QUE LAS DE LAS DEMÁS PERSONAS ESTÁ MANIFESTANDO UN COMPORTAMIENTO:**

30a) Asertivo.
30b) Agresivo.
30c) Sumiso.
30d) Pasivo.

PREGUNTAS DE RESERVA

31 **SEGÚN LA LEY 4/2005, LA PROMULGACIÓN DE MEDIDAS LEGISLATIVAS, LA DEFINICIÓN DE OBJETIVOS Y LA ASUNCIÓN DE SU COMPROMISO EXPLÍCITO (ALGÚN TIPO DE "DECLARACIÓN DE INTENCIONES") ES LO QUE CORRESPONDE HACER:**

31a) Al nivel político.
31b) Al nivel técnico – administrativo.
31c) A nivel de la participación ciudadana.
31d) A todos ellos.

28 MORENO ANDEREAK PRESA HANDIKO LAN BAT AMAITU BEHAR DU, ETA IDAZKARIARI DEIRIK EZ PASATZEKO AGINDU DIO. HALA ERE, PEREZ JAUNAREN DEIA ESPERO DU, ETA HORREKIN BAI, HITZ EGIN NAHI LUKE.

TELEFONOAK JO DU, ETA ONDORENGO ELKARRIZKETA IZAN DA:

IDAZKARIA: ***MORENO ANDREAREN BULEGOA; GONZALEZ ANDREAREKIN ARI ZARA.***

PEREZ JAUNA: ***MORENO ANDREAREKIN HITZ EGIN NAHI NUKE, MESEDEZ.***

IDAZKARIA: ***SENTITZEN DUT, BAINA MORENO ANDREA EZ DAGO HEMEN. NOR ZARA, MESEDEZ?***

PEREZ JAUNA: ***PEREZ JAUNA NAIZ.***

IDAZKARIA: ***A, BAI! BAI, PEREZ JAUNA. EGON APUR BATEAN, MESEDEZ. BEREHALA JARRIKO ZAITUT MORENO ANDREAREKIN.***

BA AL DAGO IDAZKARIAREN JARDUNEAN EZER HOBETZERIK?

28a) Ez, idazkariak izandako elkarrizketa egokia izan da.
28b) Bai, nor garen esanda gure burua identifikatuta, eta Moreno andrearekiko dugun harremana zein den zehaztuta.
28c) Bai, deitu duen pertsonari nor den galdetuta.
28d) b eta c aukerak dira zuzenak.

29 HERRITARREK GURE LANA ERAGINKORRA DELA ESATEKO, BI IRIZPIDE ERABILTZEN DITUZTE:

29a) Txukuntasuna eta garbitasuna.
29b) Lekua eta presentzia.
29c) Objektiboa eta emozionala.
29d) Objektiboa eta positiboa.

30 PERTSONA BATEN JARRERAREN OINARRIA BADA NORBERAREN IDEIAK, BEHARRIZANAK ETA NAHIAK GAINONTZEKO PERTSONENAK BAINO GARRANTZITSUAGOAK DIRELA ONARTZEA, ZER NOLAKO JARRERA IZANGO DA HORI?

30a) Asertiboa.
30b) Erasokorra.
30c) Otzana.
30d) Pasiboa.

ORDEZKO GALDERAK

31 4/2005 LEGEAN ESATEN DENEZ, LEGE-NEURRIAK ABIARAZTEA, HELBURUAK DEFINITZEA ETA KONPROMISO ZEHATZAK HARTZEA ("ASMOEN BERRI EMANGO DUEN ADIERAZPENA" IZANGO LITZATEKEENA) DA EGIN BEHARREKOA:

31a) Maila politikoan.
31b) Maila tekniko-administratiboan.
31c) Herritarren parte hartzearen mailan.
31d) Maila horietan guztietan.

32 ¿EN QUÉ CONSISTE LA TÉCNICA *DESC*?

32a) Describir la situación, explicar lo ocurrido, sugerir acciones y preveer consecuencias positivas y negativas.
32b) Describir la situación, expresar los sentimientos, sugerir acciones y concluir.
32c) Definir el problema, expresar los sentimientos, sugerir acciones y preveer consecuencias positivas y negativas.
32d) Describir la situación, expresar los sentimientos, sugerir acciones y preveer consecuencias positivas y negativas.

33 ¿PARA QUÉ SE UTILIZAN EL *BRAINSTORMING* Y EL *BRAINSTORMING INVERSO*?

33a) Buscar soluciones a un problema.
33b) Analizar las causas de un problema.
33c) Tomar decisiones,
33d) Identificar problemas.

32 ZERTAN OINARRITZEN DA *DESC* TEKNIKA?

32a) Egoera deskribatu, gertatutakoa azaldu, ekintzak iradoki, eta ondorio positibo eta negatiboak aurreikusi behar dira.
32b) Egoera deskribatu, sentimentuak adierazi, ekintzak iradoki eta ondorioak atera behar dira.
32c) Arazoa zehaztu, sentimenduak adierazi, ekintzak iradoki eta ondorio positibo eta negatiboak aurreikusi behar dira.
32d) Egoera deskribatu, sentimenduak adierazi, ekintzak iradoki, eta ondorio positibo eta negatiboak aurreikusi behar dira.

33 ZERTARAKO ERABILTZEN DIRA *BRAINSTORMING* ETA *ALDERANTZIZKO BRAINSTORMING* IZENEKO TEKNIKAK?

33a) Arazo baten irtenbidea aurkitzeko.
33b) Arazo baten arrazoiak aurkitzeko.
33c) Erabakiak hartzeko.
33d) Arazoak identifikatzeko.

HERRI ARDURALARITZAREN EUSKAL ERAKUNDEA

ZUZENEAN AGENTEEN LAN-POLTSA
BOLSA DE TRABAJO DE AGENTES DE *ZUZENEAN*

1	D
2	C
3	D
4	B
5	B
6	B
7	C
8	D
9	D
10	D
11	B
12	C
13	A
14	A
15	C
16	C
17	C
18	B
19	A
20	C
21	B
22	Baliogabetua
23	D
24	C
25	C
26	B
27	D
28	D
29	C
30	B
32	D

Hartutakoa

2009ko ekainaren 2an, Gasteizko UNEDeko egoitzan, egindako azterketako erantzun zuzenak

Plantilla de respuestas correctas del ejercicio realizado el día 2 de junio de 2009 en la UNED de Vitoria-Gasteiz

Ordezko galderak/ Preguntas de reserva

31	A
33	A